

**IMPLEMENTASI
KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL**

Skripsi



oleh
TRISNA AYUNINGTYAS
23090468

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2013

**IMPLEMENTASI
KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**TRISNA AYUNINGTYAS
23090468**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2013

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
HOTEL**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 02 Mei 2013



TRISNA AYUNINGTYAS

23090468

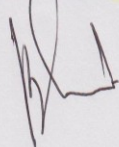
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KONSEP CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
HOTEL
Nama Mahasiswa : TRISNA AYUNINGTYAS
N I M : 23090468
Matakuliah : Skripsi
Kode : SI4046
Semester : Genap
Tahun Akademik : 2012/2013

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,

Pada tanggal 02 Mei 2013

Dosen Pembimbing I



BUDI SUTEDJO D. O., S.Kom., M.M.

Dosen Pembimbing II



Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL**

Oleh: TRISNA AYUNINGTYAS / 23090468

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
pada tanggal
16 Mei 2013

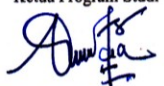
Yogyakarta, 27 Mei 2013
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.
2. PAULUS WIDIATMOKO, M.A.
3. Drs. WIMMIE HANDIWIDJOJO, MIT.


Dekan

(Drs. WIMMIE HANDIWIDJOJO, MIT.)

Ketua Program Studi

(YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.)

**IMPLEMENTASI KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL
Studi Kasus : Hotel Galuh Anindita Yogyakarta**

TRISNA AYUNINGTYAS

23090468

ABSTRAK

Dalam era globalisasi saat ini, sistem informasi sangat dibutuhkan dalam segala bidang, termasuk bidang perhotelan sebagai sarana akomodasi penginapan. Hal ini seperti yang ada pada Hotel Galuh Anindita Yogyakarta. Hotel Galuh Anindita Yogyakarta memerlukan sebuah sistem informasi hotel untuk meningkatkan hubungannya dengan pelanggan. Dengan sistem informasi yang akan dibangun, diharapkan dapat membantu bagian *Front Office* dalam menentukan manajemen hubungan pelanggan yang sesuai untuk hotel tersebut.

Dalam skripsi ini dibuat program dengan menggunakan konsep *Customer Relationship Management* untuk menentukan layanan yang sesuai dengan karakter pelanggan hotel. Data yang diperlukan dalam kasus ini adalah data *check in*, data kamar, data tipe kamar, data layanan, dan data pelanggan. Setelah data tersebut dianalisis melalui proses *Data Mining*, dengan konsep *Customer Relationship Management* peneliti akan membuat jenis layanan yang tepat bagi pelanggan Hotel Galuh Anindita. Layanan-layanan ini akan digunakan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga loyalitasnya terhadap hotel mampu bertahan maupun justru meningkatkan loyalitasnya. Sistem dirancang menggunakan *tools Microsoft Visual Studio* dengan bahasa pemrograman C# dan *Microsoft SQL Management Studio* untuk membangun *database* hotel.

Dengan adanya penerapan sistem informasi hotel dengan konsep *Customer Relationship Management* ini, pihak hotel khususnya bagian *Front Office* dipermudah dalam melakukan manajemen hubungan hotel dengan pelanggannya. Selain itu, sistem ini juga mempermudah *Front Office* dalam mengelola transaksi yang terjadi dan admin dalam mengelola data hotel secara efisien.

Kata kunci: Sistem Informasi Hotel, *Customer Relationship Management*, *Data Mining*, Hotel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas penyertaanNya yang luar biasa. Karena pertolonganNya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Implementasi Konsep *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Hotel”. Begitu besar kasih setiaNya yang senantiasa menuntun setiap langkah pengerjaan penelitian ini dari awal pembuatan proposal penelitian, kolokium, pengerjaan laporan, pembuatan program, konsultasi, dan sampai pada presentasi akhir dapat berjalan seturut rancangannya selama satu semester ini.

Penulisan laporan ini merupakan pemenuhan dari salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer (S. Kom). Dalam penyelesaian penelitian ini, banyak bimbingan, dukungan semangat, serta saran yang diterima penulis dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Bapak Budi Sutedjo D. O., S. Kom., M.M.** selaku dosen pembimbing I yang banyak memberikan masukan bagi penulis sehingga penulis dapat mengetahui dengan lebih baik mengenai konsep maupun metode yang diterapkan dalam pembangunan sistem.
2. **Bapak Drs. Jong Jek Siang, M.Sc** selaku dosen pembimbing II yang banyak membantu dan memberikan masukan bagi penulis, yang dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan pembangunan sistem di tengah kesibukannya.
3. **Bapak Darmono**, selaku *Front Office* Hotel Galuh Anindita yang dengan senang hati mengizinkan penulis melakukan penelitian di Hotel Galuh Anindita dan yang dengan sabar memberi informasi yang dibutuhkan penulis dari awal pembuatan proposal hingga pengambilan *sample* data.
4. **Yayasan Arsari Djojhadikusumo** yang memberikan kesempatan berkuliah di UKDW melalui program beasiswa 100% bagi penulis. Terima kasih untuk kesempatan berharga dalam dunia pendidikan.

5. **Keluarga tercinta** yang menjadi semangat terbesar bagi penulis untuk segera menyelesaikan penelitiannya. Buat Bapak Sugiyono Raharjo dan Ibu Titiek Suparti yang ada di surga, yang selalu ada dalam hati penulis, yang selalu diingat penulis ketika semangatnya mulai redup. Terima kasih untuk cinta kalian dan untuk pembelajaran hidup yang berharga hingga penulis bisa bertahan sampai saat ini. Buat Mbak Siska Linggarjati Kusumaningtyas dan Mas Hendra Wijayanto, terima kasih untuk kesetiaan kalian dalam memberi semangat dan dukungan doa bagi penulis setiap saat. Maaf jika selama penelitian ini, penulis lebih banyak menghabiskan waktunya berjam-jam di kamar. Buat Mas Eka Ari Wibowo (Awiek) dan Mas Dwi Budi Santoso (Didik), terima kasih untuk semangat yang diberikan pada penulis meskipun kata semangat itu tidak terucap secara langsung dari bibir kalian. Buat Kevass Caesarhenska Imanuel Bakti dan Tesalonica Caesari Wijayaningtyas, terima kasih telah menjadi malaikat kecil bagi penulis yang selalu berhasil mematahkan rasa malas dan menghapus rasa letih penulis serta mengubahnya menjadi semangat yang amat mahal harganya.
6. **Pdt. Sat Hery Suchyo, S. Si.** yang telah menjadi perantara Tuhan Yesus dalam penyampaian formulir pendaftaran PMB UKDW gelombang beasiswa YAD. Terima kasih telah menjadi saluran berkat bagi penulis dan atas dukungan doa yang tak henti-hentinya.
7. **Keluarga Bapak dan Ibu Herry “Larissa”** yang menjadi orangtua asuh penulis. Terima kasih untuk setiap dukungan yang tak pernah habisnya bagi penulis, baik secara materi maupun yang lainnya.
8. **Sahabat yang sudah seperti keluarga bagi penulis.** Buat Agustina, Kezia Elisabet Imelda, Zefanya Yusinta, Rieska Dwi Budianti, dan Alvian Christy yang selalu setia mendengarkan keluh kesah dan memberi solusi bagi penulis. Terima kasih untuk *quality time* yang pernah dan akan terus terjalin ini.
9. **Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2009** yang telah menjadi teman dalam suka dan duka. Terkhusus untuk Titin Setiawati, Besar Wibowo Setyo,

Rendy Prayogo, Diminis Nora K., Tri Cahyani, Olla Dorothea, Dhimas Aryo, dan Felix Erlangga yang tidak pernah bosan memberi semangat dan bantuan lainnya bagi penulis.

10. **Teman-teman PMKT Arrow Generation UKDW** yang menjadi keluarga baru bagi penulis sejak menjadi mahasiswa di UKDW. Terima kasih untuk dukungan doa dan semangatnya.
11. **Kelurga besar PPTPM UKDW** yang selalu mengingatkan ketika penulis lengah dan mulai tidak bersemangat. Terima kasih untuk kesempatan melatih *soft skill* di dunia pekerjaan sebagai Mahasiswa Pendamping (MaPen) di divisi Dataskrip.
12. **Dosen-dosen Program Studi Sistem Informasi:** Ibu Yetli Oslan, Ibu Umi Proboyekti, Bapak Harianto Kristanto, Bapak Katon Wijana, Bapak Halim Budi Santoso, Bapak Purwana Widodo, Ibu Lusi , dan para asistem dosen yang bersedia menyediakan waktunya untuk berbagi pengetahuan yang berguna dalam penelitian maupun selama perkuliahan
13. **Handy Christoper Gultom**, yang juga menjadi alasan penulis untuk segera menyelesaikan penelitiannya. Terima kasih karena pernah ada dihari-hari penulis sebagai teman baik, memberi semangat meski tidak pernah disadari betapa besar arti semangat itu bagi penulis.
14. Dan pihak-pihak terkait lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih banyak.

Penulis berharap laporan ini dapat menjadi bahan referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, penulis terbuka dengan adanya kritik dan saran sehingga penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dapat lebih baik.

Yogyakarta, 02 Mei 2013

Trisna Ayuningtyas
Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN..... | i |
| HALAMAN SAMPUL BELAKANG | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| ABSTRAKSI | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3. Batasan Masalah | 2 |
| 1.4. Spesifikasi Sistem | 3 |
| 1.4.1. Spesifikasi Program | 3 |
| 1.4.2. Spesifikasi Perangkat Lunak..... | 4 |
| 1.4.3. Spesifikasi Perangkat Keras..... | 4 |
| 1.4.4. Spesifikasi Kecerdasan Pembangun | 4 |
| 1.4.5. Spesifikasi Kecerdasan Pengguna | 5 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.6. Metodologi Penelitian | 5 |
| 1.7. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB 2 LANDASAN TEORI..... | 7 |
| 2.1. Tinjauan Pustaka | 7 |
| 2.2. Sistem Informasi | 8 |
| 2.3. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | 9 |
| 2.3.1. <i>Data Mining Dalam CRM</i> | 10 |

| | |
|--|----|
| 2.4. Hotel | 12 |
| 2.4.1. Hotel Kelas Bintang | 12 |
| 2.4.2. Hotel Kelas Melati | 13 |
| BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM | 15 |
| 3.1. Analisis Data | 15 |
| 3.1.1. Analisis Pengumpulan Data | 15 |
| 3.1.2. Analisis Data | 15 |
| 3.1.3. Konsep CRM Hotel Galuh Anindita | 20 |
| 3.2. Rancangan Sitem..... | 22 |
| 3.2.1. Diagram Alir/ <i>Flowchart</i> | 22 |
| a. Proses <i>Check In</i> | 23 |
| b. Proses Pemberitahua Diskon | 24 |
| c. Proses Promo | 25 |
| 3.2.2. Kamus Data | 26 |
| 3.2.3. <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)..... | 29 |
| 3.2.4. Perancangan Basis Data | 32 |
| a. MDL -1 : Mengidentifikasi <i>Entity</i> Utama..... | 32 |
| b. MDL -2 : Menentukan Hubungan Antar <i>Entity</i> | 33 |
| c. MDL -3 : Menentukan <i>Primary Key</i> dan <i>Alternative Key</i> | 34 |
| d. MDL -4 : Menentukan <i>Foreign Key</i> | 35 |
| e. <i>MDL -5</i> : Menentukan Aturan Bisnis | 35 |
| f. MDL -6 : Penambahan Atribut Bukan Kunci | 36 |
| 3.3. Rancangan Hasil Sitem | 37 |
| 3.3.1. Rancangan <i>Form Login</i> | 37 |
| 3.3.2. Rancangan <i>Form Setup</i> Admin | 38 |
| 3.2.3. Rancangan <i>Form Setup</i> Kamar | 38 |
| 3.2.4. Rancangan <i>Form Setup</i> Tipe Kamar | 39 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.5. Rancangan <i>Form Setup</i> Fasilitas | 40 |
| 3.2.6. Rancangan <i>Form Layanan</i> | 40 |
| 3.2.7. Rancangan <i>Form History Layanan</i> | 41 |
| 3.2.8. Rancangan <i>Form Check In</i> | 42 |
| 3.2.9. Rancangan <i>Form Promo</i> | 42 |
| 3.2.10. Rancangan <i>Form Promo</i> | 42 |
| 3.2.11. Rancangan Kartu Ucapan Selamat Datang | 43 |
| 3.2.12. Rancangan <i>Template</i> Surat Pemberitahuan Diskon | 44 |
| BAB 4 PENERAPAN DAN ANALISIS SISTEM | 46 |
| 4.1. Penerapan Sistem | 46 |
| 4.1.1. <i>Form Login</i> | 46 |
| 4.1.2. Menu Admin | 47 |
| 4.1.3. <i>Form Setup</i> Surat Promo | 48 |
| 4.1.4 Menu <i>Front Office</i> | 49 |
| 4.1.5. <i>Form Cek Kamar</i> | 50 |
| 4.1.6. <i>Form Check Out</i> | 51 |
| 4.2. Pengujian Sistem | 53 |
| 4.2.1. Kartu Ucapan Selamat Datang | 53 |
| 4.2.2. Pemberitahuan Diskon | 54 |
| 4.2.3. <i>History Layanan</i> | 57 |
| 4.2.4. Pemberitahuan Promo | 58 |
| 4.3. Analisis Sistem..... | 61 |
| 4.3.1. Analisis Metode <i>Data Mining</i> | 61 |
| 4.3.2. Konsep CRM..... | 63 |

| | |
|--|----|
| 4.4. Kekurangan dan Kelebihan Sistem | 64 |
| 4.4.1. Kekurangan Sistem | 64 |
| 4.4.2. Kelebihan Sistem..... | 64 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 65 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 65 |
| 5.2. Saran..... | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | 66 |

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1. Konsep Sistem Informasi | 8 |
| Gambar 3.1. Diagram Alir Progam | 22 |
| Gambar 3.2. Diagram Alir Proses <i>Check In</i> | 23 |
| Gambar 3.3. Diagram Alir Proses Pemberitahuan Diskon | 24 |
| Gambar 3.4. Diagram Alir Proses Pemberitahuan Promo (<i>Email</i>) | 25 |
| Gambar 3.5. Diagram Alir Proses Pemberitahuan Promo (Surat) | 26 |
| Gambar 3.6. <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Konteks | 29 |
| Gambar 3.7. <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 0 | 29 |
| Gambar 3.8. <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 1 | 30 |
| Gambar 3.9. <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 | 31 |
| Gambar 3.10. MDL-1..... | 32 |
| Gambar 3.11. MDL-2..... | 33 |
| Gambar 3.12. MDL-3..... | 34 |
| Gambar 3.13. MDL-4..... | 35 |
| Gambar 3.14. Rancangan Basisdata..... | 37 |
| Gambar 3.15. Rancangan <i>Form Login</i> | 37 |
| Gambar 3.16. Rancangan <i>Form Setup Admin</i> | 38 |
| Gambar 3.17. Rancangan <i>Form Setup Kamar</i> | 39 |
| Gambar 3.18. Rancangan <i>Form Setup Tipe Kamar</i> | 39 |
| Gambar 3.19. Rancangan <i>Form Setup Fasilitas</i> | 40 |
| Gambar 3.20. Rancangan <i>Form Layanan</i> | 41 |
| Gambar 3.21. Rancangan <i>Form History Layanan</i> | 41 |
| Gambar 3.22. Rancangan <i>Form Check In</i> | 42 |
| Gambar 3.23. Rancangan <i>Form Promo</i> | 43 |
| Gambar 3.23. Rancangan <i>Form Promo</i> | 43 |
| Gambar 3.24. Rancangan Kartu Ucapan Selamat Datang | 44 |
| Gambar 3.25. Rancangan <i>Template Surat Pemberitahuan Diskon</i> | 44 |
| Gambar 4.1. <i>Form Login</i> | 46 |
| Gambar 4.2. Menu Admin | 47 |

| | |
|--|----|
| Gambar 4.3. <i>Form Setup</i> Surat Promo | 48 |
| Gambar 4.4. Menu <i>Front Office</i> | 50 |
| Gambar 4.5. <i>Form</i> Cek Kamar..... | 50 |
| Gambar 4.6. <i>Form Check Out</i> | 51 |
| Gambar 4.7. Pengujian <i>Form Check In</i> | 54 |
| Gambar 4.8. Kartu Ucapan Selamat Datang “Trisna Ayuningtyas” | 54 |
| Gambar 4.9. <i>Email</i> Pemberitahuan Diskon “Trisna Ayuningtyas” | 56 |
| Gambar 4.10. Pengujian <i>Form Check In</i> | 56 |
| Gambar 4.11. <i>Form</i> Cetak Pemberitahuan Diskon | 57 |
| Gambar 4.12. <i>Form History</i> Layanan “Trisna Ayuningtyas” | 58 |
| Gambar 4.13 <i>Form History</i> Layanan “Trisna Ayuningtyas” | 58 |
| Gambar 4.14. <i>Email</i> Promo “Trisna Ayuningtyas” | 59 |

©UKDW

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Jenis Hotel Kelas Melati | 13 |
| Tabel 3.1. Contoh Data <i>Check In</i> Hotel Galuh Anindita | 17 |
| Tabel 3.2. Tabel <i>Check In</i> | 18 |
| Tabel 3.3. Tabel Pelanggan | 19 |
| Tabel 3.4. Kamus Data | 27 |
| Tabel 3.5. Definisi Entitas MDL-1 | 32 |
| Tabel 3.6. Aturan Bisnis | 36 |
| Tabel 4.1. Data Pelanggan Pengujian | 53 |
| Tabel 4.2. Data Mentah Hotel Galuh Anidita | 61 |
| Tabel 4.3. Hasil Analisis <i>Data Mining</i> | 61 |

©UKYDWN

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi mengalami perkembangan yang pesat di era saat ini. Banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi untuk memberi informasi tentang perusahaannya kepada pelanggan agar pelanggan merasa menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Keberadaan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan yang harus dipertahankan.

Hotel Galuh Anindita merupakan hotel yang termasuk dalam kategori Hotel Kelas Melati 3 yang masih menggunakan cara manual dalam upaya mempertahankan keberadaan pelanggan. Banyak pelanggan lama yang masih setia menggunakan layanan Hotel Galuh Anindita. Pihak hotel telah menggunakan sistem yang terkomputerisasi, namun *fitur* yang dimiliki tidak lengkap. Hal ini dapat memakan waktu yang cukup lama dalam menentukan layanan terbaik bagi pelanggan dalam upaya mempertahankan keberadaan pelanggan di hotel tersebut. Pengambilan keputusan dilakukan bagian *Front Office* dengan melihat pola kebiasaan pelanggan ketika menginap di hotel melalui *Form Check In* yang menyimpan data pelanggan secara terbatas. *Form Check In* menyimpan informasi identitas pelanggan, kamar yang digunakan, tanggal dan jam *check in*, serta tanggal dan jam *check out*.

Dengan kemajuan teknologi saat ini, Hotel Galuh Anindita memerlukan sebuah sistem informasi yang membantu dalam pengelolaan manajemen hubungan dengan pelanggan melalui keterbatasan data yang dimiliki. Sistem informasi tersebut menerapkan konsep *Customer Relationship Management* dalam menganalisis pola kebiasaan pelanggan selama menginap di hotel. Sistem informasi diharapkan dapat membantu bagian *Front Office* dalam menentukan layanan terbaik bagi pelanggan lama ketika berkunjung lagi ke hotel dan memberi kesan yang baik pada pelanggan baru agar loyalitas pelanggan terhadap hotel bertahan maupun meningkat.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah membuat sistem informasi dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dalam memberi pelayanan terbaik kepada pelanggan hotel.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Sistem yang dibangun menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menganalisis *sample data check in* hotel untuk menentukan layanan CRM yang sesuai dengan karakteristik pelanggan hotel.
- b. Sistem dapat memberikan informasi layanan hotel yang pernah digunakan oleh pelanggan yang pernah menginap sebelumnya dan ditawarkan kembali kepada pelanggan tersebut ketika ia datang lagi untuk menginap.
- c. Sistem dapat menampilkan dan mencetak kartu ucapan selamat datang untuk pelanggan setelah ia melakukan *check in* kamar hotel. Data pelanggan yang ditampilkan dalam kartu tersebut adalah data nomor identitas, nama, alamat, dan kota.
- d. Sistem dapat melakukan pemberitahuan *discount* atau potongan harga sebesar 15% untuk semua tipe kamar setelah pelanggan melakukan *check in* kamar hotel sebanyak 3 kali dan kelipatannya, baik dalam hari yang sama maupun tidak. Pemberitahuan tersebut disampaikan kepada pelanggan dalam 2 bentuk :
 - 1) Melalui *email*, bagi pelanggan hotel yang mencantumkan alamat *email* pada *form check in*.
 - 2) Melalui *template* surat, bagi pelanggan hotel yang tidak mencantumkan alamat email pada *form check in*. *Template* surat tersebut akan tampil setelah pelanggan melakukan *check in* kamar dan akan diberikan ketika pelanggan melakukan proses *check out*.

- e. Pemberitahuan *discount* di atas akan dibagi dalam 3 tahap, yaitu:
- 1) Pertama, ketika pelanggan melakukan *check in* kamar untuk pertama kalinya maka *email* maupun *template* surat yang akan disampaikan pada pelanggan berisi ucapan terima kasih telah menggunakan jasa hotel.
 - 2) Kedua, ketika pelanggan melakukan *check in* kamar untuk yang kedua kalinya maka *email* maupun *template* surat yang akan disampaikan pada pelanggan berisikan pemberitahuan bahwa dengan melakukan *check in* kamar sekali lagi akan mendapatkan *discount* sebesar 15% untuk semua tipe kamar.
 - 3) Ketiga, ketika pelanggan melakukan reservasi kamar untuk yang ketiga kalinya maka *email* maupun *template* surat yang akan disampaikan pada pelanggan berisi ucapan selamat atas *discount* 15% untuk semua tipe kamar yang berhak diperoleh pelanggan untuk *check in* yang keempat.
- f. Sistem dapat melakukan pemberitahuan promo hotel, misal promo *room rate* selama liburan atau *event-event* khusus lainnya. Pemberitahuan tersebut disampaikan kepada pelanggan dalam 2 bentuk:
- 1) Melalui *email*, bagi pelanggan hotel yang mencantumkan alamat *email* pada *form check in*.
 - 2) Melalui *template* surat, bagi pelanggan hotel yang tidak mencantumkan alamat *email* pada *form check in*.
- g. Sistem informasi yang dibangun berbasis *desktop* dengan menggunakan bahasa pemrograman C# dan SQL Server.
- h. Sistem hanya dapat digunakan oleh bagian *Front Office Departement* Hotel Galuh Anindita.

1.4. Spesifikasi Sistem

1.4.1. Spesifikasi Program

Sama seperti yang sudah dijelaskan pada batasan masalah di atas. Layanan CRM yang diterapkan pada program adalah sebagai berikut :

- a. Sistem dapat melakukan pengecekan ketersediaan kamar, baik ketika pelanggan akan melakukan *check in* kamar maupun tidak.
- b. Sistem dapat melakukan pengelolaan data yang berhak diakses oleh admin hotel. Data-data tersebut adalah data kamar, tipe kamar, layanan, fasilitas, fasilitas kamar, data admin, dan data promo hotel.
- c. Sistem dapat memproses tambahan layanan yang digunakan pelanggan dan menyimpannya dalam history layanan yang nantinya digunakan untuk menerapkan konsep CRM mengenai history layanan pelanggan.

1.4.2. Spesifikasi Perangkat Lunak

- a. Sistem Operasi *Windows 7*.
- b. *Microsoft Visual Studio 2010*.

1.4.3. Spesifikasi Perangkat Keras

- a. *Pentium (R) Dual-Core*.
- b. RAM 2 GB.
- c. *Harddisk 40 GB*.
- d. *Keyboard dan Mouse*.

1.4.4. Spesifikasi Kecerdasan Pembangun

- a. Kemampuan dalam penggunaan bahasa pemrograman *C#* dan pengolahan *database* dalam *SQL Server*.
- b. Kemampuan menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* dengan mengenali karakteristik pelanggan melalui informasi pelanggan yang terbatas dalam data *check in* hotel.

1.4.5. Spesifikasi Kecerdasan Pengguna

- a. Mampu menggunakan komputer.
- b. Memahami kegunaan tiap komponen dalam setiap *form* aplikasi *desktop*.

1.5. Tujuan Penelitian

- a. Membangun sebuah sistem informasi dengan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat membantu bagian *Front Office* Hotel Galuh Anindita dalam menjalin hubungan dengan pelanggan.
- b. Melakukan penelitian terhadap data *check in* hotel untuk mengenali karakteristik pelanggan sehingga mendukung pembuatan layanan CRM Hotel Galuh Anindita.

1.6. Metodologi Penelitian

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Studi Pustaka
Yaitu mempelajari buku-buku referensi mengenai *Customer Relationship Management* (CRM) dan pengetahuan umum tentang hotel.
- b. Studi Lapangan
 - 1) Wawancara dengan karyawan bagian *Front Office* hotel Galuh Anindita untuk memperoleh informasi seputar data-data yang diperlukan.
 - 2) Mengumpulkan data *check ini* hotel untuk mengenali karakteristik pelanggan hotel yang digunakan dalam membangun konsep CRM yang sesuai.
- c. Analisis Data dan Implementasi Konsep
 - 1) Analsiis data dilakukan dengan metode *Data Mining* untuk mengetahui pola/kebiasaan pelanggan ketika berkunjung ke hotel selama menginap.
 - 2) Penerapan *Customer Relationship Management* dalam sistem pada hasil analisis data.

d. Pengkodean

Menerjemahkan rancangan sistem ke dalam bahasa pemrograman yang sudah ditentukan sebelumnya.

e. Konsultasi

Merupakan suatu cara untuk menyelesaikan permasalahan pemrograman yang didapati ketika membangun sistem maupun mengenai konsep *Customer Relationship Management* kepada dosen pembimbing.

f. Pengujian

Setelah sistem selesai dibuat, maka pada tahap ini dilakukan uji coba terhadap sistem.

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini meliputi. BAB 1 yang berisi tentang gambaran umum penelitian yang dilakukan, BAB 2 berisi tentang tinjauan pustaka yang merupakan teori yang menjadi landasan dan pendukung penelitian. BAB 3 berisi tentang perancangan sistem, rancangan basis data, antarmuka dan alur data dari sistem.

Berdasarkan proses yang telah dilakukan pada BAB 1, 2 dan 3, maka selanjutnya adalah proses penerapan konsep *Customer Relationship Management* pada sistem yang dibangun, proses ini dijelaskan pada BAB 4. Pada bab ini juga menjelaskann hasil dari implementasi sistem, meliputi cara kerja program, input dan output, dan analisis yang sudah dilakukan. Selanjutnya BAB 5 bab ini berisi kesimpulan dan saran dari program yang mungkin diberikan untuk penelitian selanjutnya yang dapat direalisasikan.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis konsep *Customer Relationship Management* pada Hotel Galuh Anindita, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Sistem informasi untuk mengelola data hotel berhasil dibuat. Dengan sistem ini dapat membantu bagian admin dalam mengelola data hotel seperti data kamar, tipe kamar, fasilitas, layanan, hingga *setup* data promo yang nantinya dikirimkan oleh bagian *Front Office* Hotel Galuh Anindita.
- b. Implementasi konsep *Customer Relationship Management* dapat digunakan untuk memutuskan jenis layanan yang tepat dalam mengelola hubungan hotel dengan pelanggan yang menjadi tugas *Front Office*. Layanan CRM yang dibangun disesuaikan dengan karakteristik pelanggan Hotel Galuh Anindita.

5.2. Saran

Saran untuk pengembangan sistem ini adalah untuk menambahkan fitur pemesanan kamar (*booking*) sehingga dapat dilakukan pengecekan ketersediaan kamar pada hari-hari tertentu dan menghasilkan informasi yang *valid*.

DAFTAR PUSTAKA

Andreani, Fransisca. (2007). Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(2), 59-65.

Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management, Concepts and Technologies, second edition*. Hungaria : Butterworth-Heinemann.

Gunawan, C. B. (n.d). Program Bantu Manajemen Bisnis *Laundry* Dengan Metode *Customer Relationship Management*. Retrieved from <http://www.sinta.ukdw.ac.id>

Mabrur, A. G. & Lubis, R. (2012). Penerapan Data Mining Untuk Memprediksi Kriteria Nasabah Kredit. *Jurnal Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*, 1(1), 53-57.

Oetomo, B. S. D. (2002). *Perencanaan & Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Rustono. (2010). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*, 10(3), 153-160.

Sulistyowati, A. (n.d). Konsep *Customer Relationship Management (CRM)* untuk Menentukan Layanan Terbaik Bagi Pelanggan. Retrieved from <http://www.sinta.ukdw.ac.id>